

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan kegiatan magang pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang dengan mengamati pelayanan *peripheral* kepada nasabah prioritas yang diterapkan oleh PT. Bank Mandiri Prioritas KCP Sudirman Padang didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Bank Mandiri memberikan pelayanan *peripheral* kepada nasabah prioritas berupa, *Free Annual Fee* kartu kredit mandiri platinum, *Safe Deposit Box* (SDB), *SMS Market Update*, *Meeting Room*, Souvenir, Hadiah Ulang Tahun, *Merchant Discount*, *Consolidated Statement*, *Priority Banking Officer* atau *Relationship Manager*, Majalah Prioritas, *Excutive Lounge*, *Airport Handling*, *Airport Baggage Wrapping*, Railink Kualanamu, *Exclusive Event*, *Overseas Education Assistance*, Jasa Konsultasi Kesehatan, *Golf Clinic* dan *Vallet Parking*.
2. Dalam *penerapan* pelayanan *peripheral* terdapat kendala berupa, tidak tersedianya outlet Mandiri prioritas di setiap daerah, satu karyawan *Priority Banking Officer* mengelola banyak nasabah, *vallet parking* Mandiri prioritas hanya tersedia di mall-mall tertentu saja, fasilitas di bandara hanya tersedia di beberapa bandara tertentu, reservasi pada *Parkway Assistance center* atau jasa konsultasi kesehatan belum ada di kota Padang, dinding pada bagian luar gedung Mandiri prioritas terlihat

kotor, SDB ukuran sedang untuk nasabah selama persediaan box masih ada, *Airport Baggage Wrapping* hyang dibatasi untuk 1 (satu) koper, Railink Kualanamu dengan batasan 1 (satu) pax, Golf clinic yang hanya tersedia di (Senayan Pondok Indah, Royale Jakarta).

1. Solusi terhadap kendala penerapan pelayanan *peripheral* berupa, bank Mandiri bisa melakukan penambahan outlet di setiap daerah, diharapkan bank Mandiri bisa menambah atau membagi *Personal Banker* sesuai dengan jumlah nasabah prioritas yang akan mereka layani, pengalihan pelayanan ini sebaiknya menambah *Vallet parking* di mall yang lain, perlunya penambahan kerjasama dengan fasilitas bandara diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan *peripheral* Mandiri prioritas, penambahan *Parkway Assistance Center* reservasi di kota Padang, perlunya perhatian khusus kepada kebersihan gedung Mandiri prioritas, penambahan ukuran SDB dan tersedianya SDB bagi semua nasabah prioritas, diharapkan adanya tambahan *Airport Baggage Wrapping* untuk kenyamanan dan keamanan koper nasabah prioritas, diharapkan adanya tambahan pax Railink Kualanamu dalam meingkatkan kepuasan terhadap pelayanan *peripheral* untuk nasabah prioritas, sebaiknya Mandiri dapat berkerjasama dengan Golf Clinic selain di (Senayan Pondok Indah, Royale Jakarta).

## 5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Area Padang dan mengamati pelayanan *peripheral* yang diterapkan oleh PT.

Bank Mandiri Prioritas KCP Sudirman Padang yaitu dengan melakukan peningkatan terhadap pelayanan *peripheral* pada segmen nasabah prioritas maka adapun saran dari penulis untuk kemajuan PT. Bank Mandiri Prioritas KCP Sudirman Padang kedepannya, sebagai berikut :

1. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah prioritas dalam menerapkan layanan *peripheral* sebaiknya bank memberikan perhatian lebih terhadap manfaat fasilitas yang dirasakan nasabah mereka. Dengan adanya perhatian lebih tersebut maka diharapkan Mandiri prioritas mampu mengimplementasikannya dalam bentuk kinerja pelayanan yang lebih maksimal.
2. Penerapan layanan *peripheral* pada segmen nasabah prioritas perlunya perubahan kembali, karena mengingat pentingnya kontribusi dana nasabah prioritas untuk keberlangsungan hidup bank. Tentunya perubahan pelayanan *peripheral* ini disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang semakin kompleks sehingga perlu dibuat standar ketetapan terhadap layanan *peripheral*.
3. *Priority Banking* Bank Mandiri perlu melakukan inovasi secara terus menerus dalam penerapan pelayanan *peripheral*. Yang mengingat jumlah pesaing akan selalu meningkat karena industri perbankan yang begitu agresif dalam menggaet nasabah-nasabahnya. Maka diperlukan inovasi yang berbeda dengan pesaing lainnya guna memberikan kepuasan kepada nasabah secara totalitas.